

Plan Estratégico de Mejora, Aplicado a la Dispensación Oportuna y a la Correcta Eliminación de
Medicamentos en Colsubsidio

Andrea del Pilar Alfonso Arias

Claudia Patricia Pulido Naranjo

Diana Milena Valero Galindo

Yeison Aponte González

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado De Profundización En Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social Empresarial

Bogotá D.C., diciembre de 2020

Plan Estratégico de Mejora, Aplicado a la Dispensación Oportuna y a la Correcta Eliminación de
Medicamentos en Colsubsidio

Andrea del Pilar Alfonso Arias

Claudia Patricia Pulido Naranjo

Diana Milena Valero Galindo

Yeison Aponte González

Doctora Yolanda González Castro

Directora

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado De Profundización En Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social Empresarial

Bogotá D.C., diciembre de 2020

Tabla de Contenido

Resumen.....	10
Abstrac	11
Capítulo 1. Antecedentes	12
Introducción	12
Problema	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos.....	13
Capítulo 2. Marcos Referenciales	15
Marco Conceptual	15
Marco Teórico.....	18
Marco Institucional	25
Marco Legal	27
Capítulo 3. Resultados	30
Diagnostico	30
Matriz de Marco Lógico.....	45
Mapa Estratégico.....	47
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	48
Plan de Acción y Plan de Seguimiento	48

Conclusiones	50
Referencias.....	51
Anexos.....	56
Anexo A	56
Anexo B	57

Lista de Tablas

Tabla 1 Plan de acción y plan de seguimiento dimensión económica	48
Tabla 2 Plan de acción y plan de seguimiento dimensión social	49
Tabla 3 Plan de acción y plan de seguimiento dimensión ambiental.....	49
Tabla 4 Encuesta sobre gobernanza de la organización.....	57
Tabla 5 Encuesta sobre derechos humanos	58
Tabla 6 Encuesta sobre prácticas laborales.....	59
Tabla 7 Encuesta sobre medio ambiente	60
Tabla 8 Encuesta sobre prácticas justas de operación.....	60
Tabla 9 Encuesta sobre asuntos de consumidores.....	61
Tabla 10 Encuesta sobre participación activa y desarrollo de la comunidad.....	62

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama general Colsubsidio	26
Figura 2. Resultado encuesta de valores corporativos.	30
Figura 3.Resultados encuesta de divulgación de los valores corporativos.	31
Figura 4. Resultados encuesta de acción a tomar ante violación de derechos humanos ...	32
Figura 5. Resultados encuesta del conocimiento al sistema para la debida diligencia.	33
Figura 6. Resultados encuesta al derecho de igualdad de oportunidades	34
Figura 7.Resultado encuesta al beneficio que brinda la empresa a los trabajadores.....	35
Figura 8. Resultados encuesta eliminación de medicamentos	36
Figura 9. Resultados encuesta referente a la separación de residuos.	37
Figura 10.. Resultados encuesta sobre trato justo	38
Figura 11. Resultados encuesta sobre satisfacci	40
Figura 12. Resultados encuesta cumplimiento de tiempos de entrega de medicamentos .	41
Figura 13. Resultados encuesta proveniencia de recursos de inversión social	42
Figura 14. Resultados encuesta voluntariado de empleados	43
Figura 15. Árbol de problemas.....	45
Figura 16. Árbol de objetivos.....	46
Figura 17. Mapa estratégico.....	47

Lista de Anexos

Anexo A. Código de Ética	56
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	57

Resumen Analítico Especializado

INFORMACIÓN GENERAL	
Título	Plan Estratégico Gerencial en Responsabilidad Social Empresarial y Código de Ética de la Empresa Colsubsidio Medicamentos
Autor	Andrea del Pilar Alfonso Arias Claudia Patricia Pulido Naranjo Diana Milena Valero Galindo Yeison Aponte González
Tipo de documento	Trabajo de grado de diplomado
Directora	Yolanda González
Año	2020
Palabras clave	Corporación Punto Azul, dispensación, eliminación de medicamentos, puntos azules, responsabilidad social empresarial.

CONTENIDO	
Resumen	<p>Este trabajo tiene como objetivo implementar el plan de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Colsubsidio en el área de medicamentos a partir del diagnóstico y análisis de datos obtenidos en la ejecución de la encuesta a usuarios y colaboradores; identificando el problema central de la empresa de acuerdo a la norma internacional ISO 26000.</p> <p>Con los resultados del diagnóstico se evidencia: la no correcta eliminación y disposición final de medicamentos, la dispensación de manera parcial y/o no entrega de medicamentos a los usuarios.</p> <p>Con el desarrollo del marco lógico y por consiguiente con el análisis del mapa estratégico, árbol de problemas y de objetivos se propone mejoras y estrategias en los aspectos sociales, económicos y medioambientales con el fin de mitigar el problema central, mejorando la gestión, competitividad, organización y fiabilidad de la empresa Colsubsidio atado a la ética y compromiso social.</p>
Problema de investigación (marco lógico)	<p>Los medicamentos en Colsubsidio se dispensan de manera parcial o no son entregados a los usuarios, causando afectaciones y discontinuidad en los tratamientos terapéuticos, lo que conlleva a que no sean utilizados por entregas a destiempo y vayan a parar a las fuentes hídricas generando daños ambientales, aplicando lo aprendido en el diplomado, se construyó el árbol de problemas en el que se evidenciaron sus causas y consecuencias negativas para la empresa, por lo cual se implementó el árbol de objetivos con el fin de trazar metas económicas, sociales y ambientales que permitieran dar un primer paso al plan de seguimiento que identificara los aspectos a mejorar con el fin de dar soluciones al problema identificado en Colsubsidio.</p>
Metodología	Investigación aplicada

CONTENIDO

Principales Resultados	<p>Entre las propuestas de mejoramiento que permitieron solucionar el problema encontramos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -seguimiento a los procesos de planeación que permitan el abastecimiento oportuno de medicamentos a los servicios farmacéuticos. -seguimiento a las negociaciones de compra de medicamentos con el fin de tener segundas opciones en la cadena y evitar la consecución de pendientes -capacitaciones constantes a personal y usuarios sobre la eliminación de medicamentos vencidos, deteriorados o no usados en los puntos azules dispuestos en los servicios farmacéuticos.
Conclusiones	<p>El plan de mejora y seguimiento se construye a partir de la indagación de los marcos teórico, institucional y legal de una empresa con el fin de identificar un problema y desarrollar un árbol de objetivos que permitan desarrollar un plan de mejoramiento y seguimiento continuo que permitan dar cumplimiento a los objetivos que la empresa se trace frente a su responsabilidad social empresarial.</p>
Referencias	<p>Alberich, T. (2014 de junio). Movimientos Sociales, Responsabilidad Corporativa e Inclusión Social en la Globalización. Revista Internacional de Sociología. Recuperado de: file:///C:/Users/admin/Downloads/Movimientos_sociales_responsabilidad_corporativa_e.pdf</p> <p>Hamidu, A. & Haron, H. & Amran A. (July 2015). Corporate Social Responsibility: A Review on Definitions, Core Characteristics and Theoretical Perspectives. Mediterranean Journal of Social Sciences. Recuperado de file:///C:/Users/admin/Downloads/Corporatesocialresponsibility-Areview.pdf</p> <p>González, Y., Manzano, O & Torres, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. Recuperado de https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137</p> <p>Freeman, R. E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach, Boston. Researchgate. Recuperado de file:///C:/Users/admin/Downloads/A_Stakeholder_Approach_to_Strategic_Management.pdf</p> <p>Zhang, J. (2010). "Employee Orientation and Performance: An Exploration of the Mediating Role of Customer Orientation", Journal of Business Ethics, Vol. 91, No. 1, pp. 111-121. Recuperado de: https://doi.org/10.1007/s10551-010-0570-6</p>

Plan Estratégico de Mejora, Aplicado a la Dispensación Oportuna y a la Correcta Eliminación de Medicamentos en Colsubsidio

Resumen

Las organizaciones han aumentado el interés por implementar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) por medio de acciones y como estrategia con el fin de contribuir al desarrollo sostenible. Este trabajo tiene como objetivo implementar el plan de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Colsubsidio en el área de medicamentos a partir del diagnóstico y análisis de datos obtenidos en la ejecución de la encuesta a usuarios y colaboradores; identificando el problema central de la empresa de acuerdo a la norma internacional ISO 26000. Con los resultados del diagnóstico se evidencia: la no correcta eliminación y disposición final de medicamentos, la dispensación de manera parcial y/o no entrega de medicamentos a los usuarios. Con el desarrollo del marco lógico y por consiguiente con el análisis del mapa estratégico, árbol de problemas y de objetivos se propone mejoras y estrategias en los aspectos sociales, económicos y medioambientales con el fin de mitigar el problema central, mejorando la gestión, competitividad, organización y fiabilidad de la empresa Colsubsidio atado a la ética y compromiso social.

Palabras claves

Corporación Punto Azul, dispensación, eliminación de medicamentos, medicamentos, puntos azules, responsabilidad social empresarial.

Abstrac

The improvement plan that will be contextualized in this work is focused on the Colsubsidio drug area, its central problem being the untimely delivery of drugs and the lack of training for both users and workers, for their elimination at the points blue arranged in pharmaceutical services and regulated by the blue dot corporation. It is from these situations that we will present the theoretical, institutional and legal frameworks, the diagnosis with their respective results and analysis, this from the surveys applied to users and employees of the organization, the logical framework matrix represented through of the problem and objectives tree, as well as the corresponding code of ethics, in order to formulate an improvement plan and continuous monitoring that will allow decisions to be taken, for the fulfillment of the economic, social and environmental objectives set by the company in its corporate social responsibility plan.

Keywords

Blue Point Corporation, Blue dots, corporate social responsibility, dispensing, disposal.

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

La salud es un derecho fundamental de todo ser humano, así mismo el estado colombiano está obligado a garantizarle a toda la comunidad un servicio de salud de calidad. Para el caso específico se ha realizado un estudio en la empresa Colsubsidio, en el área de dispensación de medicamentos, encontrando una oportunidad de mejora en sus procesos y ayudados con las normas ISO 26000 de responsabilidad social que da un lineamiento claro y preciso con respecto a cómo la entidad corporativa debe actuar para preservar el medio ambiente, el bienestar social y cuidar de los recursos económicos del ente.

Se pretende dar solución al problema en la no entrega o entrega parcial de medicamentos a los usuarios y a la correcta forma de desechar los medicamentos en mal estado o vencidos.

Este trabajo inicia con el marco conceptual donde se encuentran los conceptos de los temas relevantes que hacen parte de la responsabilidad social empresarial para entrar en contexto; se encuentra luego el marco teórico con un ensayo de las características, elementos y formas de gestionar la RSE; seguidamente vienen descritas las características de la empresa foco de estudio en el marco institucional; por medio de una encuesta como herramienta de recolección de información se identificó el problema principal “los medicamentos en Colsubsidio se dispensan de manera parcial o no son entregados a los usuarios, causando afectaciones y discontinuidad en los tratamientos terapéuticos, lo que conlleva a que no sean utilizados por entregas a des tiempos y vayan a parar a las fuentes hídricas generando daños ambientales”. Mediante el mapa de problemas y objetivos se identifican sus causas y consecuencias para construir el mapa estratégico con el cual se dará solución al problema. Finalmente, en el plan de acción y mejoramiento se plantea la manera de hacer control al proceso de solución.

Problema

Los medicamentos en Colsubsidio se dispensan de manera parcial o no son entregados a los usuarios, causando afectaciones y discontinuidad en los tratamientos terapéuticos, lo que conlleva a que no sean utilizados por entregas a destiempo y vayan a parar a las fuentes hídricas generando daños ambientales.

Objetivo General

Diseñar un plan de responsabilidad social empresarial para Colsubsidio Medicamentos a partir de un diagnóstico, la aplicación del marco lógico y la construcción de un código de ética con el propósito de orientar las actividades económicas, sociales y ambientales de la empresa y a la vez nos permita poner en práctica la estrategia de aprendizaje del diplomado RSE aplicando los conceptos y herramientas adquiridos en las diferentes fases desarrolladas

Objetivos Específicos

- Diseñar el instrumento para la identificación del problema central en la empresa Colsubsidio Medicamentos, a partir de los resultados obtenidos del diagnóstico que tuvo un enfoque en las siete materias fundamentales de la norma ISO 26000 y fue realizado a los procesos que se llevan a cabo en los dispensarios.

- Aplicar el marco lógico para la empresa Colsubsidio Medicamentos construyendo el árbol de problemas, de objetivos y el mapa estratégico identificando estrategias de mejora que podrán resolverse formulando el plan de mejoramiento para la empresa y garantizando el seguimiento a indicadores que permitan dar continuidad al plan planteado.
- Construir un código de ética con el propósito de orientar las actividades económicas, sociales y ambientales, resguardando la integridad y prestando un servicio oportuno, de calidad a los usuarios y clientes a los cuales se le prestan los servicios.
- Analizar los resultados del diagnóstico, marco lógico, mapas estratégicos y aplicar el código de ética empresarial, con el fin de construir planes estratégicos y proponer soluciones al problema central

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco Conceptual

Ética. La ética es un conjunto de preceptos morales y de comportamientos que se encuentran presentes en la sociedad, está ligada a los principios, normas y la razón de actuar y pensar correctamente en pro de la organización y/o sociedad, es la forma correcta, desde la perspectiva humana, de hacer las cosas, con conciencia de beneficiar a los demás y al medio ambiente. La ética no debe estar separada de nuestro comportamiento, a partir de ella se establecen políticas y leyes que nos permiten vivir en sociedad (De la Cruz & Fernández, 2016).

Ética empresarial. La ética empresarial la podemos definir como el conjunto de conductas, comportamientos, valores corporativos, políticas y principios de cada organización, que deben ser ejecutados por todo el personal, con el fin de cumplir los objetivos y metas de manera conjunta. El ente empresarial debe trabajar en formar y motivar un sentido ético en su talento humano, el beneficio de las empresas no solo es económico, ya que el factor humano es uno de los principales factores para que toda empresa funcione (De la Cruz & Fernández, 2016).

Pensamiento estratégico. Lo podemos definir como un conjunto de conductas y comportamientos que establecemos y aplicamos a nivel personal y profesional, para resolver los retos y conflictos del día al día. Identificamos tres estrategias en la escala de un conflicto: la negociación utiliza la persuasión para obtener un acuerdo, siempre teniendo en cuenta que las dos partes debe ceder; la compulsión que ejerce algún grado de intimidación con el fin de reducir las posibilidades del adversario y ganar terreno sobre este y como tercera estrategia y la más agresiva tenemos la destrucción, utilizando todos los medios hasta los más violentos para imponerse. El pensamiento estratégico debe ser cauteloso y prospectivo, siempre anticipado a la

acción de la otra parte, una mala decisión y el exceso de confianza, será determinante para el éxito o el fracaso de los objetivos determinados (Gioffreda, 2019).

Desarrollo social. Las organizaciones siempre deben trabajar y esforzarse para generar un mejoramiento continuo en la comunidad que se encuentra en su zona de influencia. Los pilares para lograr tal objetivo deben ser una filosofía organizacional (misión, visión y valores) efectivamente comunicada; una transparencia general abierta al público; una responsabilidad social organizacional transparente y un ambiente ético que genere confianza. Para lograr el desarrollo social, cada persona debe tener claras las normas éticas para poderlas ejecutar, cumplir sus compromisos con verdad y de la mejor forma buscando el beneficio de la sociedad y por ende el bien común. El fin del desarrollo social es procurar un crecimiento que puede ser económico, tecnológico y cultural en el sector en el cual se identifica (Arevalo & Ortiz, 2019).

Desarrollo sostenible. El desarrollo sostenible, es un modelo en el cual se busca la mitigación y reducción del uso de los recursos naturales, con el fin de evitar prejuicios a las generaciones futuras y mejorar la calidad de vida de las personas y del medio (Fonseca, 2019).

Excelencia empresarial. Es un enfoque, constituido por la integridad, participación activa y ética de todos los factores que involucran a la organización ya sea internos y/o externos; la cual debe tener un seguimiento, buenas bases, objetivos, misión y visión claros con el fin de todos encaminarnos hacia la misma meta. El nivel de excelencia empresarial se mide a través del resultado de diferentes indicadores, analizando tanto sus procesos internos como los externos, su impacto social y medio ambiental, la transparencia de su contabilidad, y obviamente los resultados económicos (Vargas & Marrugo, 2015).

Grupos de interés (Stakeholders). Los grupos de interés son aquellos individuos o grupos que pueden afectar o son afectados por los objetivos de la organización; por ende, deben

considerarse en el proceso de planeación estratégica. Los grupos de interés se encuentran conformados por la alta dirección, entidades gubernamentales, empleados, estudiantes, proveedores, competidores, patrocinadores, comunidad e intermediarios financieros (Marić, 2013).

Sostenibilidad. La sostenibilidad es pensar en el futuro tanto como en el presente, enfocándose en el riesgo de la insuficiencia de los recursos naturales. Para generar conciencia de sostenibilidad es importante provocar valores éticos en la comunidad en general. La sostenibilidad se encuentra en riesgo ya que muchas de las empresas no tienen programas de RSE, ya que su implantación no es obligatoria, es una cualidad que debe imperar en una organización, en la cual se debe asegurar su desarrollo y sostenimiento económico, sin comprometer empleos, activos etc. (Llanes & Salvador, 2018).

Estrategia. Las estrategias nacen como un conjunto de iniciativas que permiten alcanzar las metas propuestas por una organización, deben ser medibles y con una adecuada planificación, es dinámica, debe ser transversal a todas las áreas de la empresa, se construyen a partir de los diferentes momentos económicos, sociales y políticos que atraviese una compañía (Hax & Majluf, 2014).

Gerencia estratégica. La gerencia estratégica es planear, dirigir y ejecutar acciones con el fin de crear valor, generar ventaja competitiva y evalúan acciones que permiten el alcance de los objetivos de acuerdo a su visión por parte de una organización, requiriendo identificar las amenazas y oportunidades, así como las debilidades y fortalezas para desarrollar estrategias, diseñar políticas y replantear los objetivos y metas (García, 2016).

Marco Teórico

Características, Importancia y Modelos de Gestión de la RSE, una Aproximación a sus Formas de Gestión

La importancia de la RSE está en poder establecer la misión, la visión y definir las directrices generales, las estrategias que se implementaran, así como la forma en que serán medidas y controladas las acciones, frente a los grupos de interés, que orientaran el proceder de las partes involucradas en las organizaciones. Entre sus principales características encontramos una visión integral de la organización, ya que se aplica en todas las unidades de negocio, lo cual significa ganancias a mediano y corto plazo, permitiendo la reducción de costos, optimizando así los procesos con el fin de generar crecimiento hacia nuevos mercados y consumidores (Viñes, 2011).

Entre los instrumentos generados globalmente que ayudan a lograr la RSE se encuentran las normas a las cuales las organizaciones pueden acceder para cumplir con la RSE y los modelos de excelencia en gestión, de aplicación voluntaria que tienen en común: las partes interesadas, medio ambiente y las organizaciones con una orientación al desarrollo sostenible, de los cuales se pueden inferir puntos en común, que permiten identificar la manera en que se puede plantear la RSE, para este fin se deben mantener articuladas las diferentes fases de planeación, implementación y ejecución de los enfoques previstos de gestión. Hay una tendencia en las empresas por trazar los planes con fines solo internos, sin contemplar el entorno externo de las empresas, al establecer mediante un compromiso, el nexo con las actividades externas, en el contexto al cual se genera impacto socioeconómico y ambiental, hay espacio para que quienes sean partícipes puedan formular la RSE (Bermúdez & Mejías, 2018).

La propuesta de valor compartido en las empresas conlleva a la comprobación de nociones de Responsabilidad Social Corporativa.

La Responsabilidad Social Empresarial llega para quedarse y sin desconocer la importancia de las motivaciones del empresariado para impulsarla, entre lo más importante se considera el cómo se hace, quien lo hace y para que se hace, por tanto, se puede determinar el tipo de proyectos del interés de la empresa y la comunidad con la que está dispuesta a realizarlos. (Alberich, 2014).

Acorde al análisis del documento “Corporate Social Responsibility: A Review on Definitions, Core Characteristics and Theoretical Perspectives”, se pueden identificar 6 características centrales que tienden a ser visibles en la RSE (Hamidu, A. & Haron, H. & Amran A., 2015):

- a. Servicio libre: Las Instituciones no están forzadas de manera ineludible a actuar con RSE
- b. Discernir y Exteriorizar: La institución toma y contempla el tema de costos.
- c. Disposición a los diversos grupos de interés
- d. Formación de compromisos en diferentes ámbitos.
- e. Integridad
- f. Estar por encima de la generosidad.

De acuerdo con lo anterior es de gran importancia citar los principales elementos que es posible hallar en la RSE (González, Y., Manzano, O & Torres, M. 2019):

- El compromiso de la organización, ya que hace referencia a su responsabilidad en la forma de dar valor agregado a la sociedad.
- Decisión voluntaria: que permite dar un enfoque libre con la normatividad.

- Beneficios del entorno social y el público de interés.
- Conducta ética: la cual trasciende a lo que se proyecta socialmente.
- Desempeño ambiental: resaltando su compromiso y cuidado en la preservación de los recursos y el medio ambiente.
- Adaptabilidad: refiriéndose al entorno y el beneficio económico que tienen inmersas las instituciones.

Resultados del informe de FORETICA (2015), demuestran que el 85% de los empresarios aprueban los beneficios económicos de la RSE tanto para la sociedad como para la empresa, ya que generan mejora de la productividad (51.7%); mayor competitividad (60.4%); incremento de la gestión (64.2%); crecimiento en la fidelización de los clientes (73.9%); mayor aceptación y credibilidad ante la sociedad (82.4%) y mejor reputación (86.5%) (Forética, 2015).

Cuando una empresa implementa la RSE obtiene beneficios económicos de manera estratégica, ya que sus consumidores darán prioridad a la calidad y no tanto al precio y sus proveedores pueden, por ejemplo, otorgar créditos más amplios y con plazos más largos, gracias a la seguridad que están vendiendo a una empresa que tiene una alta posición competitiva y muy poco riesgo de quiebra; estas acciones minimizan los costos de transacción de la empresa socialmente responsable con los Stakeholders (Freeman, 1984). La empresa socialmente responsable busca siempre el bienestar de su capital humano, logrando reducción de los niveles de estrés, evitando la rotación y el ausentismo, sus empleados ven la empresa como un lugar donde pueden desarrollar carrera de ascenso y mejorar la calidad de vida sus familias, de esta manera la empresa garantiza una producción de calidad (Zhang, 2010 y Jalil et al., 2010).

El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que las prácticas generen en los espacios en común, de igual manera

como cooperan para estabilidad de la institución las organizaciones deben conocer su entorno, esto incluye todas las actividades del contexto, relacionadas con la empresa y las partes involucradas.

Entre las normas con las cuales las organizaciones pueden lograr la RSE encontramos: La Norma SA 8000 (2014), es una norma certificable, de aplicación voluntaria, surgió en 1997 en Estados Unidos con la misión de “promover la Responsabilidad laboral a través de mejorar las condiciones de trabajo a nivel mundial.

La Norma ISO 26000 (2010), Se refiere a la responsabilidad que tienen las empresas por las acciones que se determinan en el contexto en los diferentes ámbitos, Mantener las actuaciones de manera integral de manera que se pueda favorecer el desarrollo social, ambiental y medioambiental, donde las partes involucradas se rigen por reglas teniendo en cuenta que se proceda acorde a las normas globales, se da un seguimiento para que en las relaciones institucionales se puedan aplicar. La Norma ISO 9000 (2015) establece los fundamentos para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) otorgando la estructura para las diferentes normas de SGC, se creó para colaborar a las personas en el entendimiento de la misma en sus contenidos, logrando su implementación con eficacia y eficiencia complementando la normatividad de SGC.

La organización Iniciativa de Informe Global (GRI, Global Reporting Initiative) a nivel global ayuda a entender los enunciados de estabilidad, los divulga y le hace un exhaustivo seguimiento a un centenar de países, trabajando de la mano con otras normas. (Global Reporting Initiative, 2020)

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC por sus siglas en inglés), es una iniciativa voluntaria de política estratégica corporativa para empresas que se comprometen a

alinear sus operaciones establece la RSE en diez principios categorizados en cuatro áreas: derechos humanos, protección al medio ambiente, derechos laborales y lucha anticorrupción, (Thompson Jr., Arthur A., Strickland J. & Gamble, John E., 2012).

AA1000-AccountAbility: Es una institución global que lidera el tema de investigación, con leyes que optimizan el manejo de la estabilidad en las empresas de manera integral. (AccountAbility, 2018).

Los modelos de gestión, también llamados “modelos de excelencia en gestión”, son para las empresas a nivel internacional, la muestra de cómo se están empleando estrategias, clarificando objetivos y recursos financieros, en la búsqueda de obtener certificaciones de calidad, el analizarlas nos permite reconocer el sentido que es relevante a cada modelo con una meta en común el excelente desarrollo (Rovai, Campanário & Costa, 2011).

El European Foundation Quality Management (EFQM) inició con la intención de generar una mejora en la competencia a nivel global, es un referente de calidad en Europa. (EFQM, 2013).

El Modelo Baldrige Performance Excellence Program (BPEP) se creó un año después de la fundación Malcolm Baldrige National Quality Award, encargada de gestionar los premios. (NIST, 2013).

El Modelo de Excelencia de Gestión (MEG) se estableció para "difundir los fundamentos de la excelencia en la gestión para aumentar la competitividad de las organizaciones y del Brasil" (FNQ, 2009).

Aunque existen investigaciones realizadas por medio de encuestas a empresas indonesias, donde por medio de la ley 40 de 2007 se aplica la obligatoriedad de la RSE, y como resultado no

se encuentra relación entre la RSE y el desempeño financiero, no se puede afirmar que la implementación de la RSE no conlleve beneficios financieros a la empresa (Fauzi, 2007).

Entre las principales desventajas que encontramos para la aplicación de la responsabilidad empresarial en las organizaciones es el costo, ya que son necesarios los patrocinios y donaciones, los cuales deben ser correctamente administrados para contar con los fondos necesarios en el plazo establecido, ya que de lo contrario generaría una imagen negativa para la empresa, por otra parte también podemos citar como contras, la realización de una inversión en un programa ineficiente e ilegítimo, así como las dificultades financieras que no permitan apoyar a organizaciones locales

Se presenta como una gran desventaja, el tiempo que invierte la empresa en los procesos que establecen todo el modelo de RSE, se da un incremento de costos en las organizaciones empresariales, al desarrollar la gestión con los parámetros de responsabilidad social, se genera más esfuerzo las partes.

Podemos concluir que la responsabilidad social empresarial es nuevo paradigma empresarial voluntario, autorregulado, rentable y capaz de contribuir a una sociedad reflexiva, eficiente y sustentable, que se encarga de brindar como beneficio a la organización, fidelidad de las partes involucradas, aumento en la productividad y rentabilidad, mayor compromiso por parte de los integrantes de las instituciones.

Es indiscutible que las empresas socialmente responsables tienen una ventaja competitiva sustentable, gracias al mejoramiento continuo de sus procesos, un excelente talento humano, buena reputación y compromiso de la sociedad con sus productos. Los costos asociados a la implementación de los modelos de gestión en RSE son fácilmente recuperados gracias a la

reducción de costos, optimización de los recursos y crecimiento en la cobertura a nivel local, nacional e internacional.

Por otra parte, las comunidades exigen actualmente a las organizaciones el cuidado del medio ambiente y los trabajadores; exigen bienestar y salud en sus labores. Basados en esta premisa la gestión ambiental y la salud ocupacional son elementos estratégicos para considerar en el desarrollo organizacional, ya que adicional al beneficio obtenido por el cuidado de los trabajadores y el ambiente aplica en beneficios económicos para las empresas.

Las Herramientas globales favorecen a la sociedad y el medio ambiente, promoviendo el desarrollo de la innovación y fomentando la eficiencia, por esto es muy importante propiciar el desarrollo de tecnologías que permitan de una manera fácil, la publicación y consulta de informes de sostenibilidad por las organizaciones, de forma tal que esto aporte a la sostenibilidad, ayudando a certificar las acciones, aumentando los niveles de satisfacción en los clientes.

Marco Institucional

Nombre de la empresa: COLSUBSIDIO

Sector: MEDICAMENTOS

Ubicación: Bogotá D.C.

Misión: Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.

Visión: Ser la empresa social de los colombianos

Valores:

Integridad: Somos coherentes con nuestra razón de ser, actuamos con rectitud, honestidad, responsabilidad y total transparencia y la exigimos a todos nuestros colaboradores.

Compromiso Social: Somos conscientes de la trascendencia que tienen los programas y servicios sociales que prestamos, para una transformación positiva de las condiciones de vida de los colombianos.

Respeto: Valoramos la dignidad del ser humano y reconocemos los derechos de todos nuestros grupos de interés.

Vocación de Servicio: Tenemos un interés genuino por satisfacer las necesidades de las poblaciones que tenemos a cargo y la mejor disposición de brindarles un servicio diferencial, impecable y con proyección social.

Diligencia: Estamos comprometidos con el logro de los objetivos y metas de Colsubsidio, haciendo las cosas bien, con interés, prontitud y efectividad.

Sostenibilidad: Respondemos en equilibrio por nuestros impactos económicos, sociales y ambientales para garantizar la perdurabilidad de la organización.

Innovación: Transformamos nuestras ideas en productos, servicios o procesos que solucionen una necesidad de manera más efectiva que la usada tradicionalmente.

Estructura Organizacional:

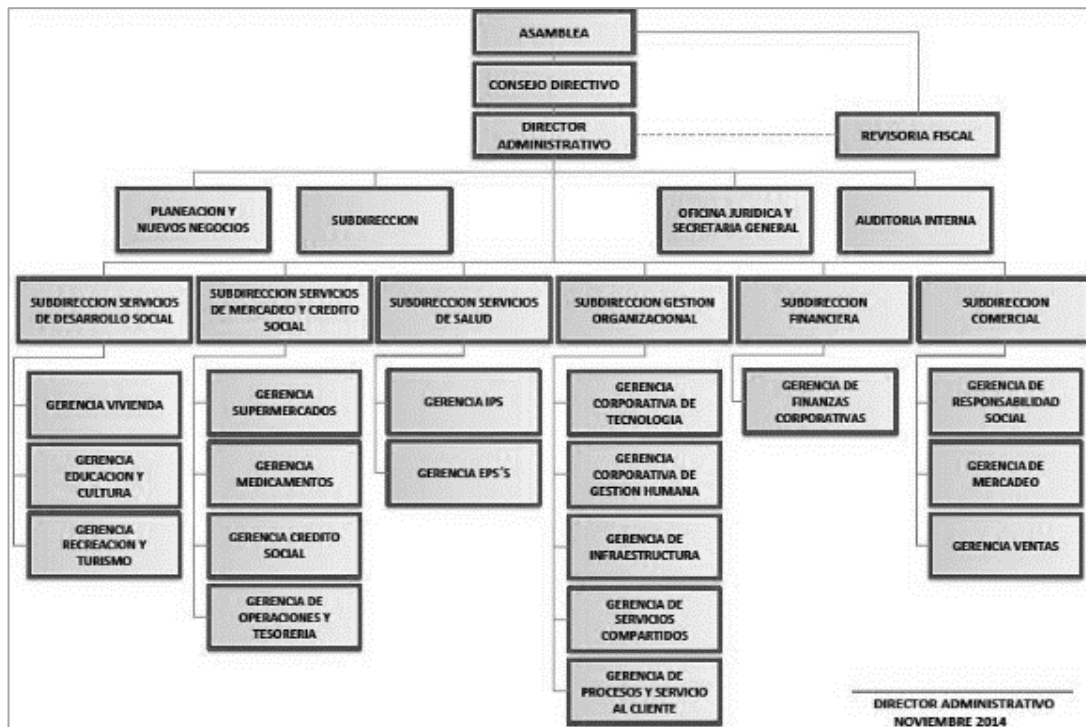


Figura 1 Organigrama general Colsubsidio

Fuente: https://www.colsubsidio.com/uploads/2017/01/CODIGO_DE_ETICA_Y_BUEN_GOBIERNO.pdf

Marco Legal

La Norma ISO 26000 como Herramienta para la Implementación de Planes de RSE en Empresas Colombianas

La responsabilidad social empresarial RSE, cada vez es más demandada en el ámbito empresarial para garantizar un desarrollo sostenible y sustentable. Con el fin de realizar diagnósticos, planes para su implementación y control empresarial, se cuenta con diferentes herramientas entre las que se puede enumerar, la de tipo político como los principios del pacto mundial, las directrices OCDE para empresas multinacionales, las convenciones de la OIT, los principios rectores de la ONU sobre empresas y derechos humanos; los modelos de gestión RSE como la ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental), ISO 26000 (Responsabilidad Social), EMAS, OHSA 18001, SA8000 Y SGE 21 (Kliksberg, 2005).

Para el caso específico de aplicación en empresas colombianas, la herramienta más apropiada es la norma ISO 26000 (Responsabilidad Social) ya que las materias fundamentales que la conforman abarcan todos los aspectos que garantizan el cumplimiento de las normas por parte de la empresa en las dimensiones económica, social y medio ambiental, aportando soluciones y beneficios (Serrano, 2012).

Los principios fundamentales que toda empresa debe respetar son la transparencia, rendición de cuentas, comportamiento ético, respeto al principio de la legalidad, la normativa internacional de comportamiento, los derechos humanos y los intereses de los stakeholders; la ISO 26000 contempla normas para dar cumplimiento a los principios enunciados.

La norma ISO 26000 aporta a las organizaciones directrices que permiten facilitar el comercio, la difusión de conocimientos, el dar a conocer avances innovaciones tecnológicas y prácticas en las que se ves reflejada la gestión y la evaluación permanente de acciones de mejora para que las organizaciones alcancen sus objetivos económicos, sociales y ambientales.

La norma ISO 26000 aplica tanto para las compañías públicas como privadas sin importar su tamaño ,ayudando en su esfuerzo de operar de manera social responsable, basada en siete materias fundamentales las cuales son :la gobernanza de la organización, la participación activa y desarrollo de la comunidad, los derechos humanos, las prácticas laborales, medio ambiente, practicas justas de operación y los asuntos de consumidores, en este sentido la norma proporciona guías sobre los conceptos y términos relacionados con la responsabilidad social, así como antecedentes, principios y compromisos que integran, implementan y tienen incidencia en las conductas de responsabilidad en la institución por medio sus normas y ejercicios en el área de afluencia que benefician a sus trabajadores, usuarios, clientes, a su sociedad y a su entorno o medio ambiente.

La Responsabilidad Social empresarial (RSE) involucra todo el contexto, las condiciones, las necesidades e intereses de la organización, por ende cabe resaltar algunos de los beneficios al implementar las siete materias fundamentales de la ISO 26000; se aumenta la satisfacción de los interesados internos y externos de la organización, mejora las relaciones con los trabajadores, se genera valor agregado, se contribuye en pro de las organizaciones ambientales y sociales que se ha visto afectadas por el dinamismo de estas.

La implementación de esta norma se ha tornado necesaria para identificar, evaluar y ejecutar acciones a los problemas que se presentan en cualquiera de las materias fundamentales; por ende, es responsabilidad de todos involucrarse y realizar las acciones de mejora pertinentes

con el de establecer estrategias que incrementen la posibilidad de alcanzar los objetivos económicos, sociales, ambientales y políticos de la organización.

En conclusión, la norma ISO 26000 es una herramienta idónea para lograr la correcta implementación de planes de Responsabilidad Social empresarial (RSE) necesarios y fundamentales para lograr la sostenibilidad empresarial, generando valor agregado y responsable en todos los aspectos sociales, ambientales y económicos, sin olvidar los objetivos de la organización, los valores, la ética y el bienestar de las partes interesadas.

Capítulo 3. Resultados

Diagnostico

Resultados y análisis de la aplicación del instrumento.

Gobernanza de la organización. La gobernanza de la organización tiene entre sus objetivos el lograr entre sus grupos de interés una definición clara de sus valores y principios fundamentales, así como la igualdad entre todos sus colaboradores con el fin de lograr un ambiente organizacional sano y un comportamiento ético ejemplar (ISO 26000).

Para determinar el grado de eficacia de esta materia fundamental se medirá el siguiente indicado:

La empresa implementa mecanismos efectivos para divulgar, promover y hacer cumplir sus valores corporativos.

Se realizaron dos preguntas enfocadas a los empleados:

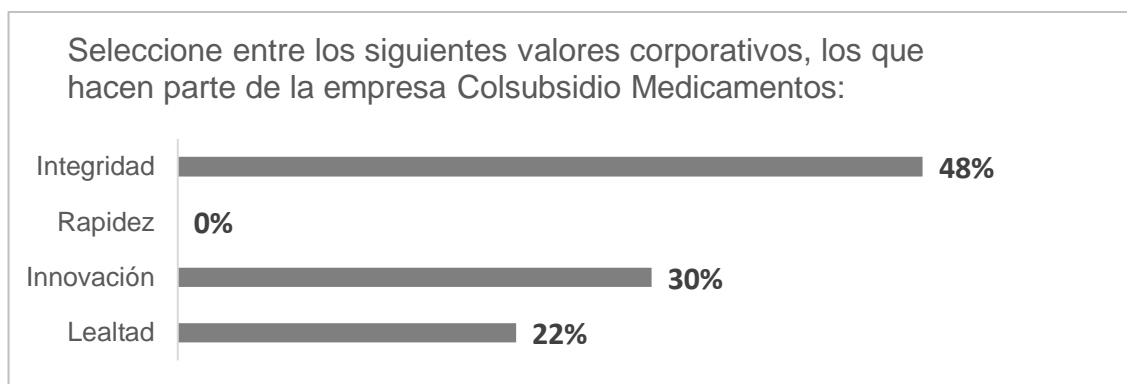


Figura 2. Resultado encuesta de valores corporativos.

El gráfico representa la respuesta de los empleados al conocimiento de los valores corporativos. *Fuente:*

Elaboración propia

Análisis. De acuerdo con la primera pregunta se pretendía conocer el nivel de conocimiento de los empleados con respecto a los valores corporativos de la empresa, en las cuatro posibles respuestas hay dos correctas (innovación e integridad) y dos incorrectas (lealtad y rapidez).

Se puede observar que el valor con el que más se identifican los empleados es el de la integridad (48%), seguido por la innovación (30%); la respuesta a los valores que no corresponden a la empresa fueron lealtad (22%) y rapidez (0%).

Definitivamente hay una oportunidad para fortalecer el conocimiento de los valores corporativos ya que no son del todo conocidos y/o se pueden estar confundiendo.

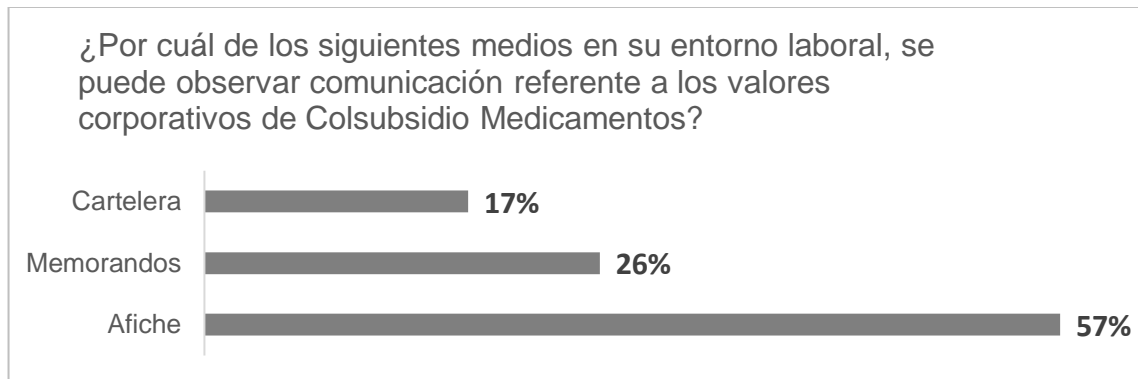


Figura 3. Resultados encuesta de divulgación de los valores corporativos.

El gráfico representa la respuesta de los empleados a los medios de divulgación de los valores corporativos.

Fuente: Elaboración propia

Análisis. De acuerdo a la segunda pregunta se pretendía medir la eficiencia y eficacia de los medios de comunicación y divulgación de los valores corporativos.

De acuerdo al resultado el medio más usual por el cual la empresa comunica sus valores corporativos son los afiches (57%), seguido por los memorandos y carteleras (26% y 17%).

En términos generales, aunque los valores son comunicados, y los empleados identifican su divulgación, se puede afirmar que es necesario reforzar su conocimiento muy posiblemente por otros medios más efectivos y retentivos.

Derechos humanos. Los derechos humanos siempre han estado presentes no solo en las organizaciones sino en el ámbito general, Colombia como país democrático promueve el respeto

a los mismo y a sus principios (inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes) (ISO 26000). Para determinar la posición de la empresa Colsubsidio Medicamentos en esta materia fundamental se ha enfocado el estudio en la debida diligencia que todas las organizaciones deben tener para poder revisarse en las prácticas reales (ISO 26000).

Cuando una empresa tiene un proceso claro y bien comunicado con respecto a la debida diligencia, puede alertar el compromiso de incidir en el actuar de las personas ya que pueden causar violación a los derechos humanos en los que la empresa se pueda ver involucrada. (ISO 26000).

Para determinar el grado de eficacia de esta materia fundamental se medirá el siguiente indicado:

La empresa ejerce una debida diligencia para identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos

Se realizaron dos preguntas enfocadas a los empleados:

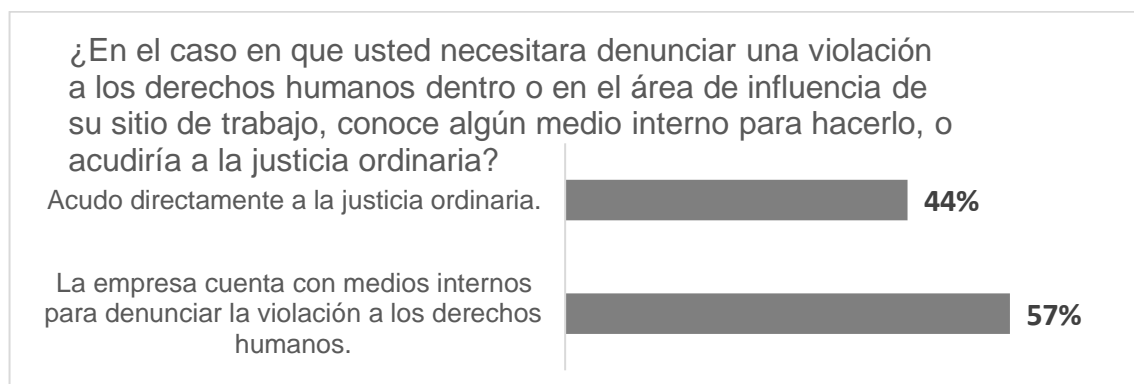


Figura 4. Resultados encuesta de acción a tomar ante violación de derechos humanos

El gráfico representa la respuesta de los empleados a la acción a tomar ante violación de derechos humanos

Fuente: Elaboración propia

Análisis. De acuerdo con la primera pregunta se quería establecer si la reacción inmediata de un empleado al presenciar un hecho que violara alguno de los derechos humanos en el entorno

de su trabajo, sería de acuerdo al conducto regular (acudir al sistema determinado por la empresa) o si acudiría directamente a la justicia ordinaria.

Los resultados reflejan que el 57% de los empleados acudiría a seguir el conducto regular, mientras el 44% lo haría directamente a la justicia ordinaria.

El resultado es preocupante, no solo porque en ese orden de ideas no se tendría claro en los empleados el sistema con el que cuenta la empresa para este tipo de circunstancias o no se estaría respetando el conducto regular; adicional el identificar, prevenir y abordar estas situaciones por parte de la empresa es muy importante para ejercer control y determinar planes de acción para evitar su repetición.

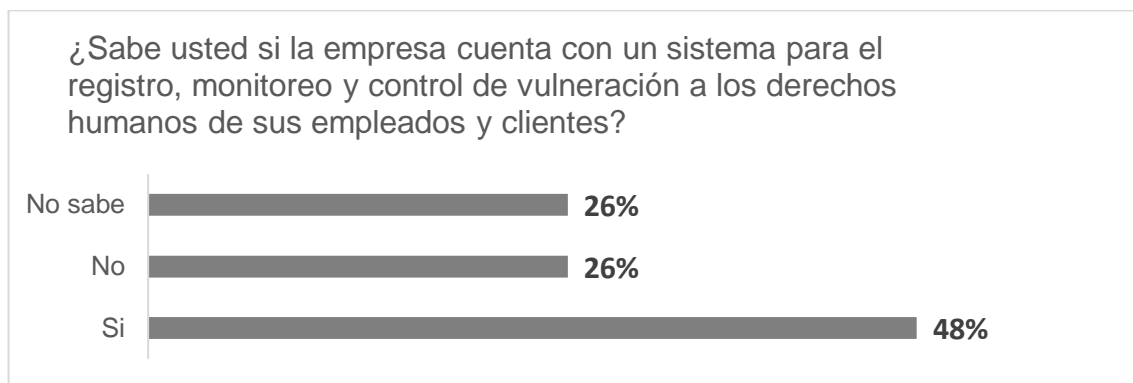


Figura 5. Resultados encuesta del conocimiento al sistema para la debida diligencia.

El gráfico representa el conocimiento de los empleados del sistema para la debida diligencia. Fuente: *Elaboración propia*

Análisis. De acuerdo a la segunda pregunta se determina si el sistema con que cuenta la empresa es conocido por los empleados.

El resultado es alarmante, pues solo el 48% tiene claro y conoce el sistema, mientras que el 26% tiene claro que no lo conoce y el 26% puede pensar que si existe más no lo conoce.

La oportunidad en este caso radica en la correcta divulgación del sistema en todos sus empleados, así mismo a todos los grupos de interés (clientes, proveedores, entre otros).

Prácticas laborales.

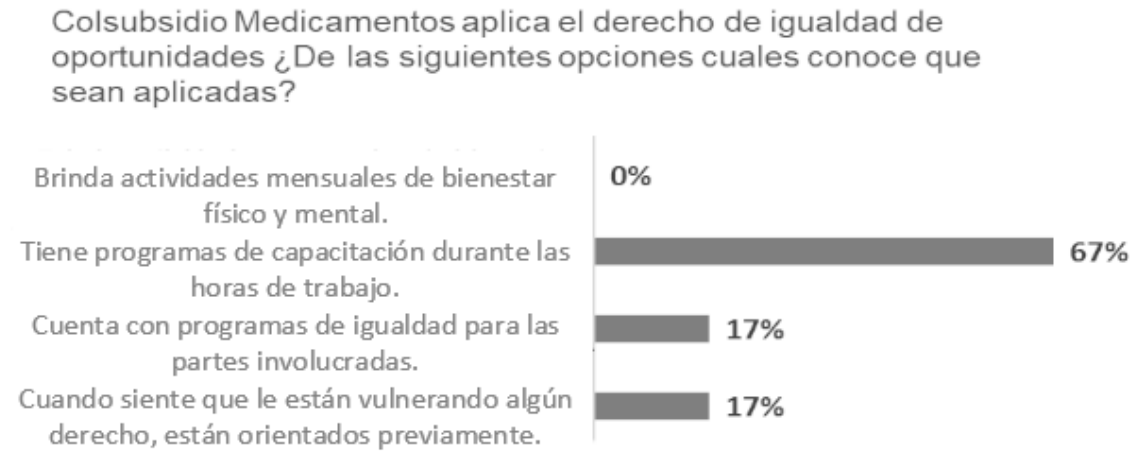


Figura 6. Resultados encuesta al derecho de igualdad de oportunidades

Percepción que tienen los empleados respecto al derecho de igualdad de oportunidades. *Fuente:*

Elaboración propia

Análisis. El sesenta y siete por ciento (67%) de los trabajadores encuestados, respondieron de manera afirmativa, que tienen programas de capacitación durante el trabajo, mientras que el diecisiete por ciento (17%), coinciden en que cuenta con programas de igualdad para las partes involucradas, los restantes trabajadores, un diecisiete por ciento (17%), cuando sienten que le están vulnerando algún derecho, están orientados previamente y reciben acompañamiento y ningún encuestado relaciono que en Colsubsidio se brinda actividades mensuales de bienestar físico y mental. Se evidencia una falencia importante ya que es responsabilidad de las partes interesadas un desarrollo sostenible e íntegro, y esto repercute en el desarrollo de la organización; por lo que sería necesaria una revisión del mismo a fin de realizar los ajustes respectivos.

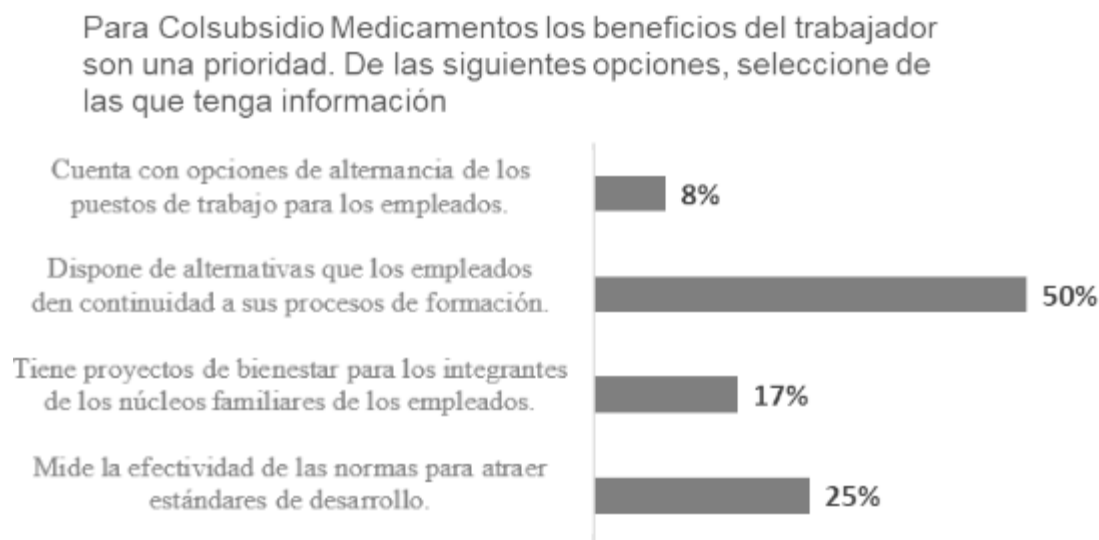


Figura 7. Resultado encuesta al beneficio que brinda la empresa a los trabajadores

El gráfico representa el conocimiento que tienen los empleados respecto al beneficio que brinda la empresa a los trabajadores

Fuente: Elaboración propia

Análisis. El cincuenta por ciento (50%) de los trabajadores encuestados, respondieron tener conocimiento de que se dispone de alternativas para que los empleados den continuidad a sus procesos de formación, el diecisiete por ciento (17%), saben que hay proyectos que generan bienestar a los integrantes de los núcleos familiares de los empleados, el veinticinco por ciento (25%), tiene información de que se mide la efectividad de las normas para atraer estándares de calidad, un ocho por ciento (8%), sabe que se cuenta con opciones de alternancia de los puestos de trabajo para los empleados.

Medio ambiente.

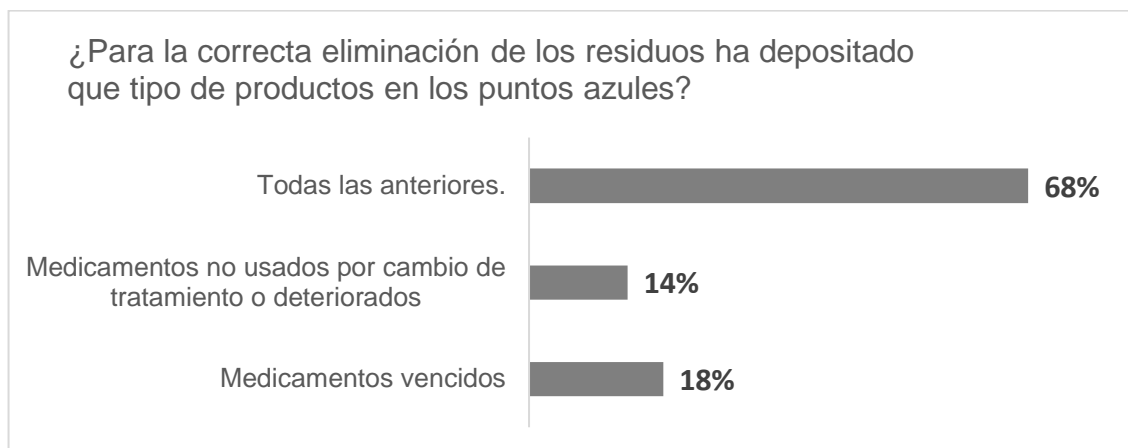


Figura 8. Resultados encuesta eliminación de medicamentos

Resultados de la aplicación del Instrumento de recolección de información con la norma internacional 26000 para el cumplimiento de la RSE (2020)

Fuente: Elaboración propia

Análisis. Con respecto a la gráfica, el 68.4 % de los usuarios, indica que en los puntos azules dispuestos en los servicios farmacéuticos, es posible depositar medicamentos vencidos deteriorados, o no usados en su totalidad debido a cambio de tratamiento terapéutico, estas opciones son las indicadas en el artículo 6 de la resolución 0371 de 2009 expedida por el ministerio de medio ambiente, cuya normatividad es aplicada actualmente, por la corporación punto azul encargada de la disposición de los puntos azules y su eliminación final.

Como parte de la responsabilidad empresarial corporativa, entre los aspectos de mejora podemos aportar los siguientes:

- Reforzar la capacitación a los usuarios que tienen una representación total del 28.9, con charlas informativas, en la que se informe las diferentes situaciones que se pueden presentar para que los medicamentos sean candidatos para ser depositados en los puntos azules.

- Afiches y escritos informativos: los cuales deberán estar ubicados juntos a los contenedores azules, con el fin de que los usuarios, puedan conocer los medicamentos que

pueden depositar y de esta forma contribuir a su correcta eliminación, resaltando la creación de conciencia en que este proceso que permite mitigar los daños al medio ambiente (ISO 2006) y de esta manera contribuir al cumplimiento de la responsabilidad empresarial corporativa por parte de Colsubsidio.

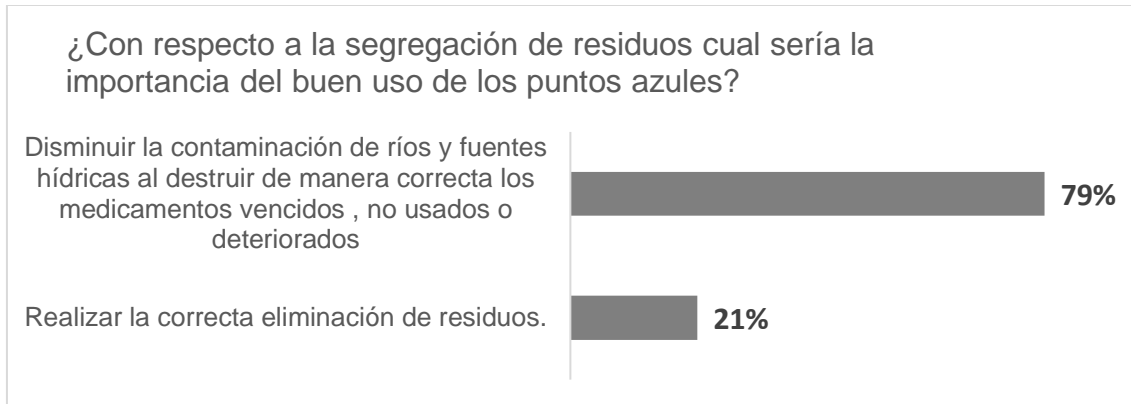


Figura 9. Resultados encuesta referente a la separación de residuos.

Resultados de la aplicación de la encuesta referente a la separación de residuos.

Fuente: Elaboración propia

Análisis. De acuerdo con lo indicado en la gráfica el 78. % de los encuestados opina que la importancia del uso de los puntos azules está en disminuir la contaminación de ríos y fuentes hídricas, al destruir de manera correcta los medicamentos vencidos, no usados o deteriorados, respuesta correcta frente a los siguientes objetivos que estipula la corporación punto azul que se encarga de la disposición y eliminación de estos productos y los cuales son los siguientes:

- Reducción de impactos ambientales (ISO 2006), promoviendo iniciativas de recolección de residuos a través del programa Punto azul.

- Cierre adecuado del ciclo de vida del medicamento contribuyendo a disminuir riesgos en la salud pública.

-Crear valor agregado a los servicios farmacéuticos y sus compañías, como parte de su responsabilidad social empresarial frente al cuidado del medio ambiente.

Con respecto al 21.1% de los encuestados, que opinaron que la importancia radica en la correcta eliminación de los medicamentos, se debe ampliar la finalidad de los puntos azules de la siguiente manera:

-Charlas informativas, en la que se destaque la política de pos consumo y el trabajo liderado por la corporación punto azul, organismo responsable de la disposición de los contenedores en los servicios farmacéuticos y que se encarga de establecer la ruta de disposición final de los medicamentos, con el fin de reducir la contaminación que los químicos producen al medio ambiente.

-Hacer extensivo el buen uso de los puntos azules a través de las diferentes redes sociales de Colsubsidio, así mismo usar las bases de datos de los usuarios con el fin de enviar a sus correos y líneas de celular información de los medicamentos que pueden depositar en estos contenedores.

Prácticas justas de operación.

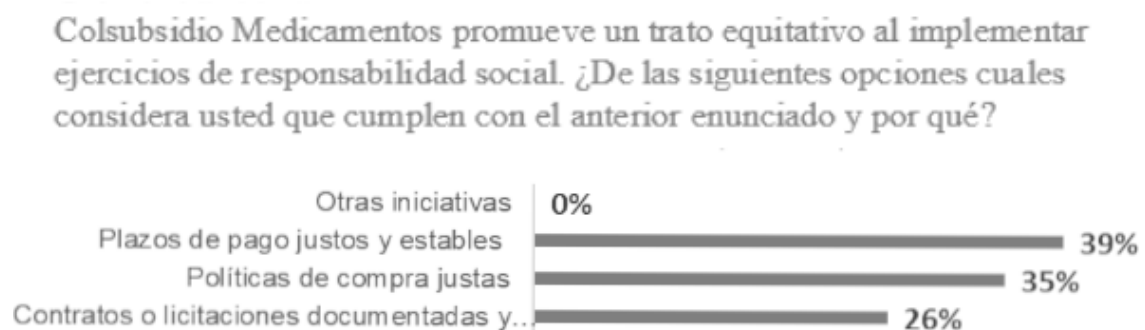


Figura 10.. Resultados encuesta sobre trato justo

Resultados de la aplicación del Instrumento de recolección de información con la norma internacional 26000 para el cumplimiento de la RSE (2020)

Fuente: Elaboración propia

“En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos” (ISO, 2015, p. 48).

Análisis. De las cuestiones analizadas, la cuestión con mayor puntuación es plazos de pago justos y estables obteniendo un treinta y nueve punto uno por ciento 39.1%, se logra identificar oportunidad de mejora en la cuestión de contratos o licitaciones documentadas y estables, teniendo en cuenta que se obtuvo un veintiséis punto uno por ciento 26.1% se sugiere implementar y mantener políticas y prácticas que den cuenta de un manejo con transparencia en la administración, apoyar y formar a los colaboradores y directivos en sus esfuerzos por permanecer socialmente responsables en la cadena de valor, en cuanto a las Políticas de compra justas se obtuvo un treinta y cuatro punto ocho por ciento 34.8%

Los empleados consideran que, en cierta medida, la entidad maneja de manera positiva los canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción y que se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación, se concluye que es importante aplicar la observancia, promoción y aplicación de las normas de conducta ética. La participación en las prácticas socialmente responsables en la cadena de valor están sujetas a la integridad y la transparencia.

Asuntos de consumidores.

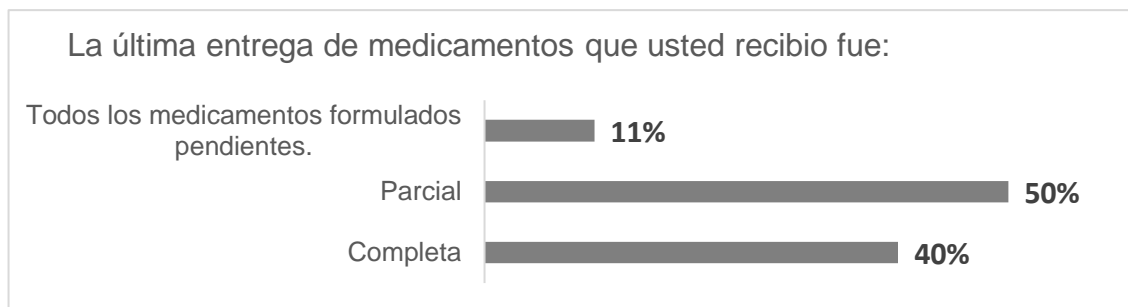


Figura 11. Resultados encuesta sobre satisfacción en la entrega de medicamentos.

Resultados de la aplicación del Instrumento de recolección de información con la norma internacional 26000 para el cumplimiento de la RSE (2020)

Fuente: Elaboración propia

Análisis. Según lo evidenciado en la gráfica el 50% de los encuestados informo haber recibido entrega parcial de los medicamentos y un 10.5% todos los productos recetados pendientes lo cual suma un 60.5 %, solo un 39.5 % confirmo que le fueron dispensados la totalidad de los medicamentos.

Frente a la responsabilidad empresarial corporativa a ojos de la norma ISO 26000, se deben tomar medidas correctivas y preventivas que evitan la afectación en la salud de los pacientes, en las cuales podemos destacar:

-Negociación por parte del área de compras con los laboratorios, garantizando en la cadena de abastecimiento varias opciones de una misma molécula con el fin de evitar que se vea reflejado en el indicador de agotados de los establecimientos farmacéuticos.

-Compartir a los establecimientos farmacéuticos las cartas de agotado y discontinuado e informar las nuevas opciones con el fin de que sean solicitados y reducir el indicador de pendientes y el de servicio al cliente este último por el incumplimiento en la dispensación de los medicamentos.

-Desde el área de planeación modificar el aprovisionamiento automático de los establecimientos farmacéuticos con respecto a las nuevas opciones, con el fin de garantizar las existencias en los puntos y la reducción de pendientes.

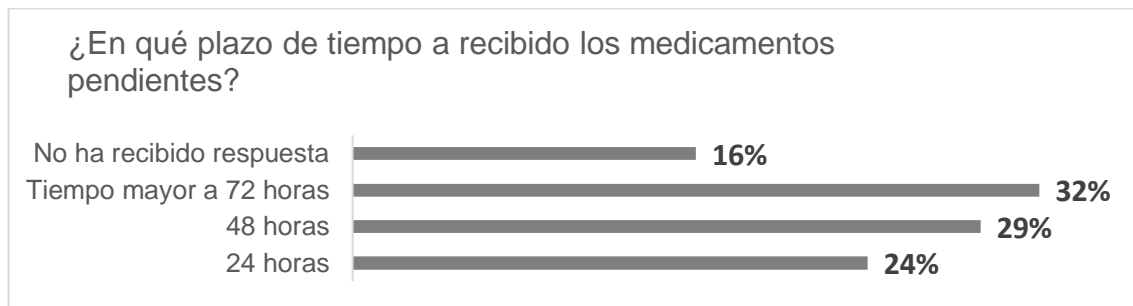


Figura 12. Resultados encuesta cumplimiento de tiempos de entrega de medicamentos

Fuente: Elaboración propia

Análisis. Según lo relacionado en la gráfica el 31.6 de los encuestados afirmo que los pendientes los recibió en un tiempo mayor a 72 horas, el 28% y un 15.7 % aún no ha recibido respuesta , lo cual suma un 44.2 % de incumplimiento , frente a la resolución 1604 de 2013, que establece que todas las empresas Administradoras de Planes de Beneficios y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de todos los regímenes deben entregar los medicamentos a los que tiene derecho el afiliado en no más de 48 horas.

Solo el 28.9 % afirmo recibir sus pendientes en 24 horas y un 23.7% en 48 horas conforme a la resolución ya citada, lo cual suma un 52.6% de cumplimiento frente a la normativa.

Como medidas frente a la responsabilidad empresarial corporativa y a luces de la norma ISO 26000, se deben tomar las siguientes:

-Informar oportunamente al área de central de pendientes de Colsubsidio los pendientes generados, con el fin de que se garantice el cumplimiento de la norma y evitar la afectación a la salud de los usuarios, por la discontinuidad del tratamiento terapéutico.

-Informar a los usuarios al momento de recibir la formula médica, si alguno de los productos se encuentra descontinuado, con el fin de que el médico tratante revise otra opción terapéutica, esto debido a que el medicamento inicial no volverá a comercializarse y evitar así afectar el indicador de pendientes y de servicio al cliente en caso de presentarse alguna queja que se puede evitar implementando este proceso en el servicio farmacéutico.

Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Colsubsidio Medicamentos contribuye al incremento de capacidades, recursos y oportunidades en las comunidades.
¿De dónde provienen los recursos destinados para la inversión social? Seleccione las opciones de las que tenga información.

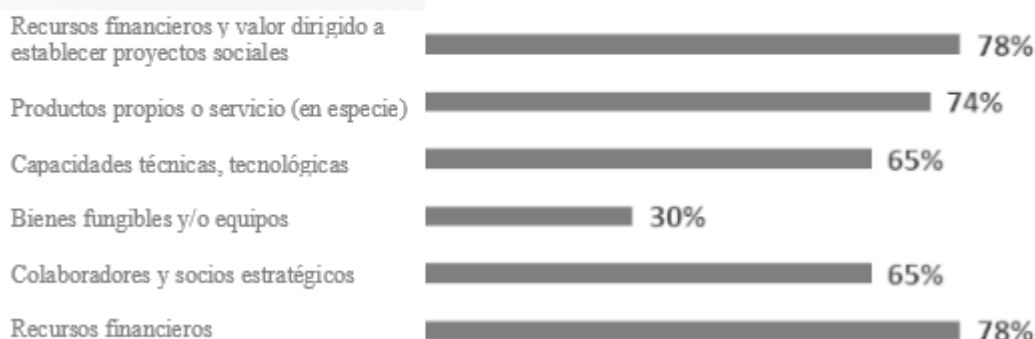


Figura 13. Resultados encuesta proveniencia de recursos de inversión social

Fuente: Elaboración propia

“La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, ayuda a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. De forma general, ese desarrollo, se entiende como la mejora de la calidad de vida de una población” (ISO, 2015, p. 61).

Análisis. El setenta y ocho punto tres por ciento 78.3% de los empleados encuestados, respondieron que las cuestiones más reconocidas son: Recursos financieros y valor dirigido a

establecer proyectos sociales, seguido de capacidades técnicas, tecnológicas o administrativas y colaboradores y socios estratégicos con un sesenta y cinco punto dos por ciento 65.2 Bienes fungibles y/o equipos obtuvo el porcentaje más bajo, el treinta punto cero por ciento 30.0%. Los investigadores evidenciaron, resultados uniformes en cuanto a la información que manejan los empleados acerca de donde provienen los recursos destinados para la inversión social, siendo esto muy positivo ya que han sido visibles y los benefician de manera transparente. Se sugiere tener presente a las agrupaciones del contexto social, para que este punto ayude a determinar la inversión y el dinamismo de la comunidad.

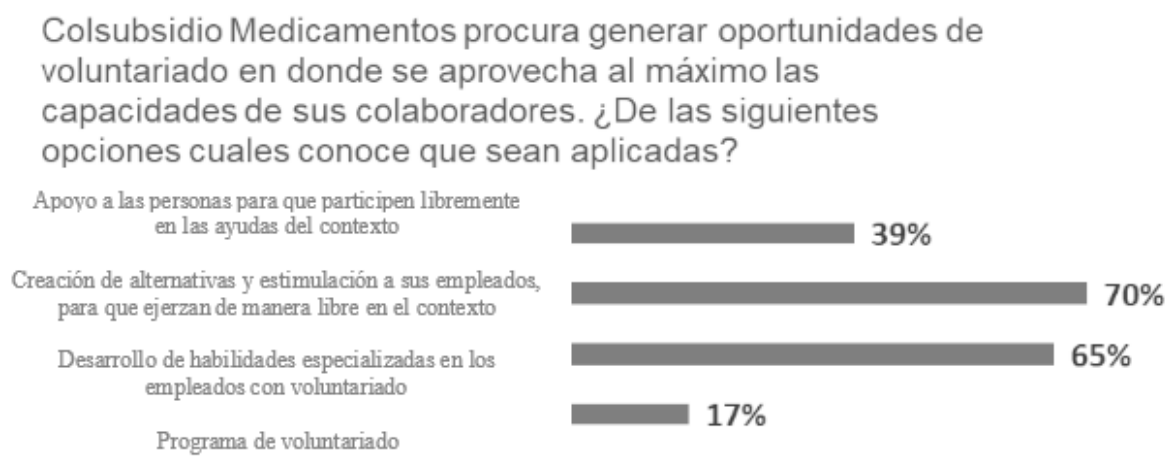


Figura 14. Resultados encuesta voluntariado de empleados

Fuente: Elaboración propia

Análisis. Los sesenta y nueve puntos seis por ciento (69.6%) de los empleados encuestados respondieron que la cuestión más reconocida es la creación de alternativas y estimulación a sus empleados, para que ejerzan de manera libre en el contexto, mientras que tan solo diecisiete puntos cuatro por ciento (17.4 %), de los empleados encuestados conoce que se apliquen programa de voluntariado. Los sesenta y cinco puntos dos por ciento 65.2% tienen conocimiento de que se aplique desarrollo de habilidades especializadas en los empleados con voluntariado, ocupa el segundo lugar en la percepción de aplicación en las oportunidades de

voluntariado, en cuanto a la cuestión, apoyo a las personas para que participen libremente en las ayudas del contexto, obtuvo un treinta y nueve puntos uno por ciento 39.1 %

Se puede concluir que los empleados consideran que Colsubsidio Medicamentos maneja de manera asertiva y promueve acciones en el contexto local con los servicios prestados, realizando acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con la comunidad.

Se sugiere establecer mecanismos que garanticen el apoyo a los ciudadanos de área de influencia o comunidades con algún tipo de relación. Esta dimensión debe ser abordada con prioridad, apoyando las políticas públicas relacionadas con la integración de la comunidad, que podrían dar cuenta de lo que concierne a los funcionarios y su actuar de manera integral con las diferentes comunidades.

Matriz de Marco Lógico

La Matriz del Marco Lógico es un instrumento que permite desarrollar los conceptos del proyecto de manera resumida, diseñando, ejecutando y evaluando los proyectos, con un enfoque en los objetivos y disposición hacia las partes involucradas, se puede usar en las diferentes fases del proyecto, al hacer uso de su metodología se analiza el problema, los involucrados, los objetivos y se elige una estrategia para implementar de la mejor manera lo que se planea hacer y la forma, para que sea evaluada y monitoreada.

Árbol de problemas.

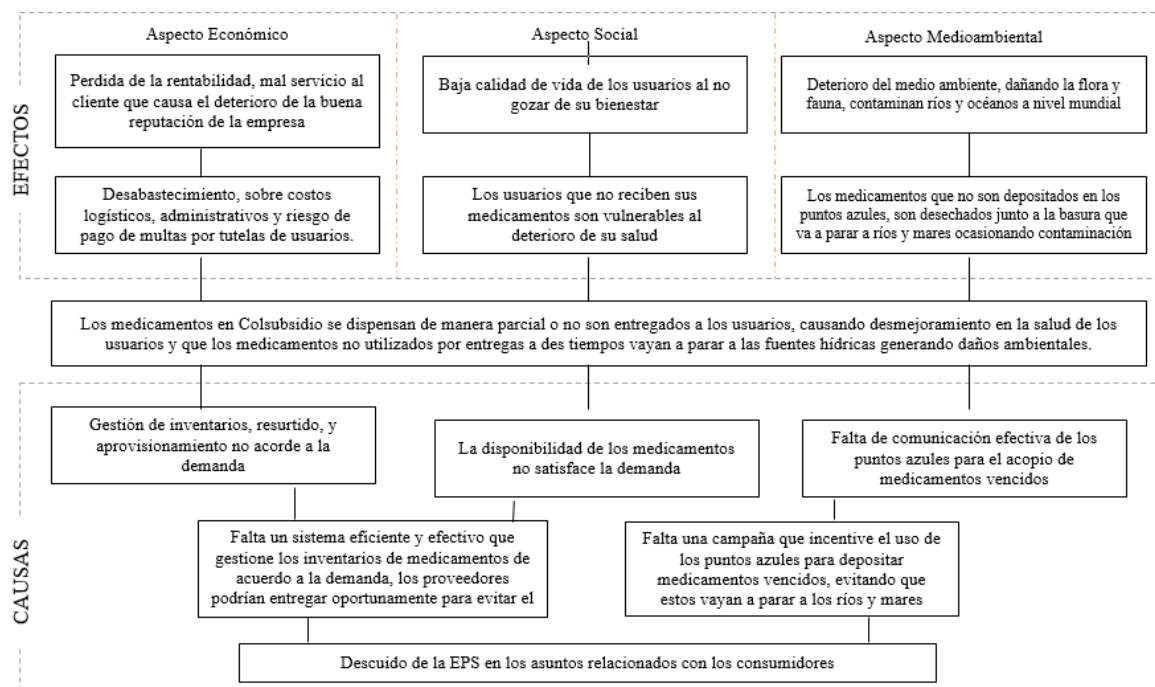


Figura 15. Árbol de problemas

Fuente: Elaboración propia

Árbol de objetivos.

El árbol de objetivos, se construyó a partir de la formulación dada en el diagrama de problemas, concerniente a la dispensación no oportuna por parte de Colsubsidio –medicamentos– que afecta el tratamiento terapéutico de los usuarios de EPS y la eliminación incorrecta de medicamentos que afectan el medio ambiente, específicamente a las fuentes hídricas.

A través de este diagrama se da solución tanto a las causas, como a los efectos del problema, trazando así los objetivos económicos, sociales y ambientales que debe cumplir la compañía frente a su responsabilidad social empresarial y alineada a la norma ISO 26000.

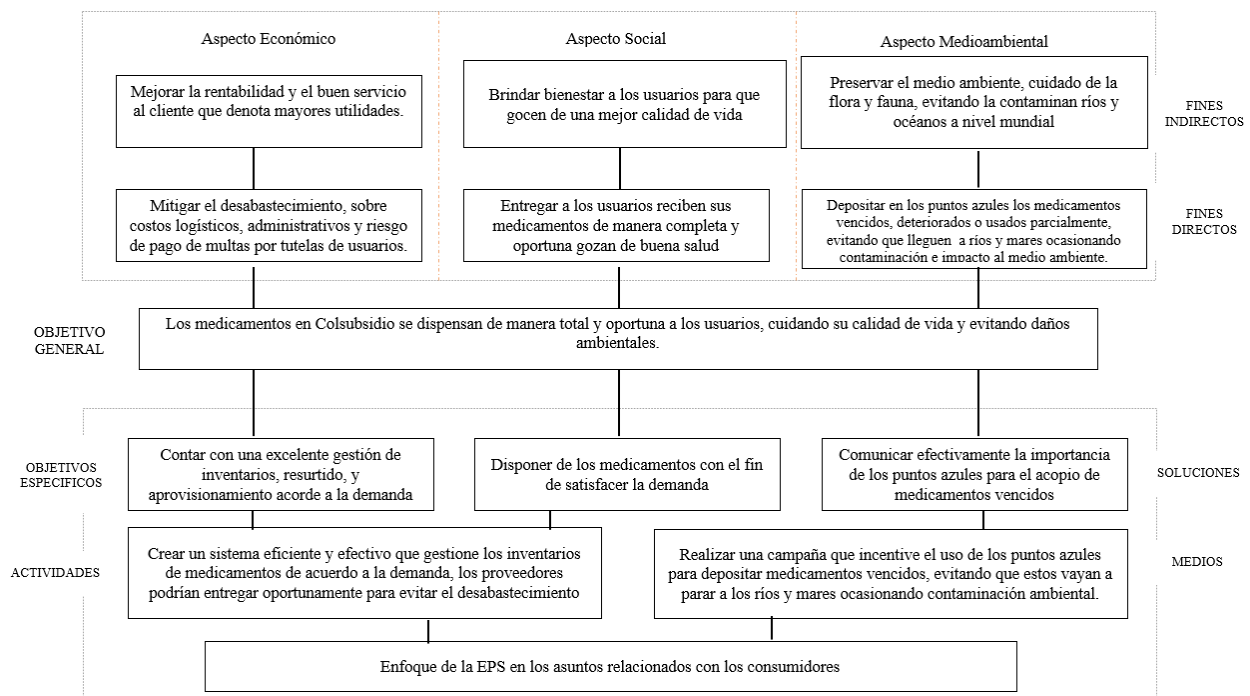


Figura 16. Árbol de objetivos

Fuente: Elaboración propia

Mapa Estratégico

Es una representación gráfica de las estrategias. El mapa estratégico ilustra la relación de las diferentes perspectivas para generar valor. Este instrumento nos permite describir la cadena de relaciones causa-efecto que enlaza a los resultados deseados de las estrategias con los inductores que lo harán posible.

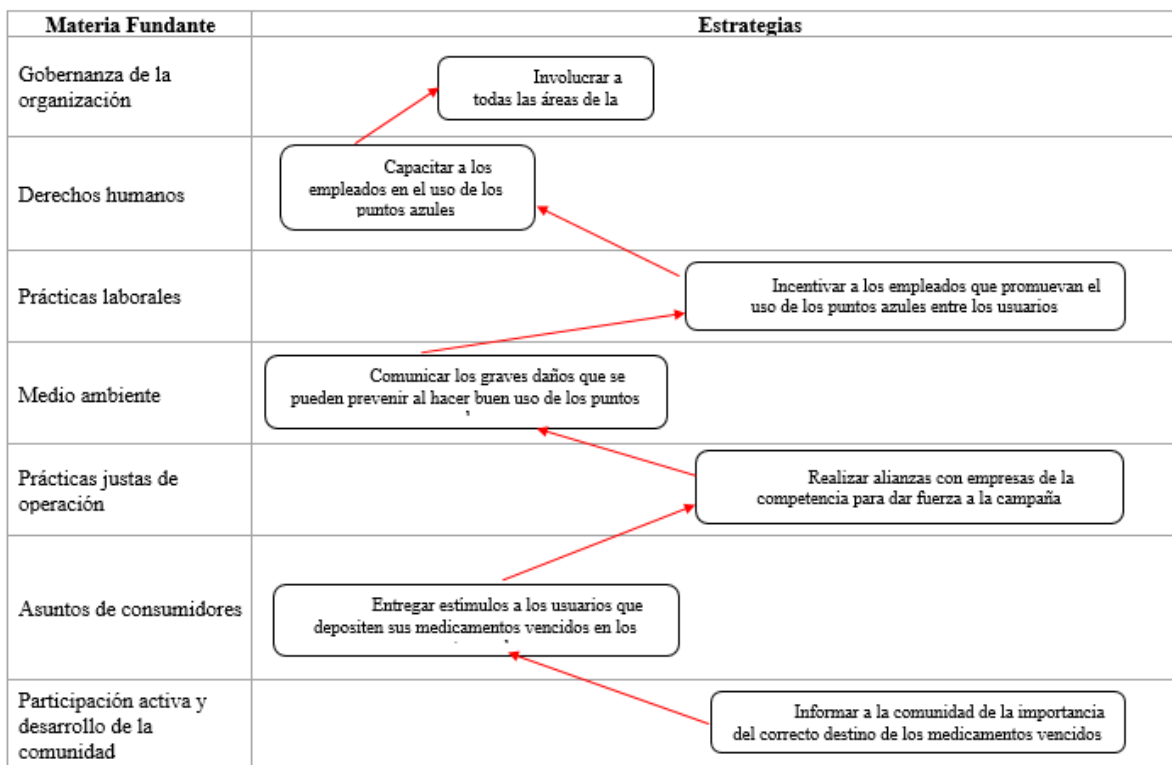


Figura 17. Mapa estratégico

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

Plan de Acción y Plan de Seguimiento

El plan de acción y seguimiento es el último paso del proceso ya que, partiendo de la identificación del problema principal, el planteamiento de los objetivos a alcanzar con la solución del mismo y la estrategia a seguir, en el plan de acción y seguimiento pasamos de la planeado a la ejecución. Para este trabajo y de acuerdo a las dimensiones de la RSE, se observa un plan estratégico para la dimensión económica, social y ambiental de acuerdo a las metas determinadas para cada una; determinada la estrategia, el plazo y el costo expresos, se construye un indicador para medir la efectividad de lo proyectado.

Tabla 1

Plan de acción y plan de seguimiento dimensión económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económico	Disminuir los sobre costos por desabastecimiento (logísticos, administrativos y pago de multas de incumplimiento) en un 60% respecto al año anterior	Contratar personal especializado en estudios de demanda de medicamentos y adquirir un software que tenga cobertura a todos los involucrados con el fin de evitar desabastecidos.	Anual	\$50.000.000	[1-(Costos por desabastecimiento presente año/costos por desabastecimiento año anterior) x100]

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1 indica el plan de acción y seguimiento en la dimensión económica para lograr solucionar el problema planteado

Tabla 2

Plan de acción y plan de seguimiento dimensión social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Disminuir el índice de reclamos por no entregas o entregas parciales por parte de los usuarios en un 70% respecto al año anterior	Solicitar el aprovisionamiento oportuno de medicamentos utilizando el software adquirido al punto de venta y a su vez reportando a las EPS, los productos discontinuados para evitar su formulación, así como el agotamiento con el fin de que se evalúen nuevas alternativas de tratamiento.	Anual	\$15.000.000	[1-(Cantidad de reclamos presente año/Cantidad de reclamos año anterior)x100]

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 indica el plan de acción y seguimiento en la dimensión social para lograr solucionar el problema planteado

Tabla 3

Plan de acción y plan de seguimiento dimensión ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
ambiental	Incrementar un 25% la cantidad de kilos de medicamentos depositados en los puntos azules, respecto al año anterior	Realizar capacitaciones permanentes tanto a empleados como a usuarios y aportar a programas que generen conciencia del buen uso de las fuentes hídricas.	Anual	\$10.000.000	[(Cantidad de kilos depositados en Puntos Azules presente año/Cantidad de kilos depositados en Puntos Azules año anterior)-1]x100

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 indica el plan de acción y seguimiento en la dimensión ambiental para lograr solucionar el problema planteado

Conclusiones

Al término de esta actividad es posible concluir que el plan de mejora y seguimiento se construye a partir de la indagación de los marcos teórico, institucional y legal de una empresa con el fin de identificar un problema y desarrollar un árbol de objetivos que permitan desarrollar un plan de mejoramiento y seguimiento continuo que permitan dar cumplimiento a los objetivos que la institución se trace de su responsabilidad social empresarial.

La norma ISO 26000 permite desarrollar un plan estratégico al interior de cualquier empresa para dar solución a problemas que afectan los tres aspectos que componen la responsabilidad social empresarial, el social, el económico y el medio ambiental; gracias a que las siete materias dan cobertura a todos los stakeholders que se ven afectados por la actividad de la empresa.

La implementación de la norma ISO 26000, se hace necesaria en todas las organizaciones teniendo en cuenta los problemas internos y externos que se presentan a diario. Cada acción genera un impacto, por ende, se debe involucrar a todo el personal de la organización y así estar alineados en los objetivos de esta, contribuyendo a la mejora en los aspectos necesarios para tener una organización sostenible, que genere valor agregado, con ética, respetando los derechos humanos, laborales, sin descuidar ningún aspecto económicos, sociales, político y ambiental.

La construcción del código de ética nos permitió clarificar los principios éticos que establecerán el modo de actuar de las partes involucradas, orientando las actividades económicas, sociales y ambientales de manera integral proyectadas a prestar servicios de calidad a los usuarios y clientes que son atendidos.

Referencias

AccountAbility (2018). AA1000 series. Nueva York, NY. Yalla Cooperative. Recuperado de

<http://www.accountability.org/standards/>

Alberich, T. (2014). Movimientos Sociales, Responsabilidad Corporativa e Inclusión Social en la Globalización. *Revista Internacional de Sociología*. Recuperado de:

<http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/589>

Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. (Spanish). *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11. Recuperado de:

<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2019/sep/arevalo-ortiz.html>

Bermúdez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315-325. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000300315

De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/11838>

EFQM - European Foundation for Quality Management. (2013). The EFQM Excellence Model. Recuperado de: <https://www.efqm.org/index.php/efqm-model/>

Fauzi, H., Mahoney, L. & Rahman, A. (2007). “The Link between Corporate Social Performance and Financial Performance: Evidence from Indonesian Companies”, *Issues in Social and Environmental Accounting*, Vol. 1, No. 1, pp.149-159.

FNQ - Fundación Nacional de la Calidad (2009). Fundamentos de la excelencia en la gestión

(FNQ). Recuperado de: <https://forlogic.net/es/historia/asociados-de-la-fundacion-nacional-de-la-calidad-fnq/>

Fonseca Hernández, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 162(2).

Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842019000200003

Forética (2015). Informe sobre el estado de la RSE en España. Recuperado de:

http://foretica.org/informe_foretica_2015.pdf

Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Boston.

Researchgate. Recuperado de:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NpmA_qEiOpkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Strategic+Management:+A+Stakeholder+Approach,+Boston.+++++++Researchgate&ots=61blJ4MbVJ&sig=L-uIyRByNNbHc6JL2OlyjuMW43Y#v=onepage&q=Strategic%20Management%3A%20A%20Stakeholder%20Approach%2C%20Boston.%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20Researchgate&f=false

García, O. (2016). Fundamentos teóricos de la planeación estratégica. [Formato de video].

Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/9476>

Gioffreda, C. (2019). Los Pilares Del Pensamiento Estratégico: La Negociación, La Compulsión

Y La Destrucción Aplicado Al Caso Argentino*. *POSTData: Revista de Reflexión y*

Análisis Político, 24(2), 331–352. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7347010>

Global Reporting Initiative, About GRI, Website. (2020). Recuperado de:

<https://www.globalreporting.org/information/aboutgri/Pages/default.aspx>

González, Y., Manzano, O. y Torres, M. (2019). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia, [S.l.], p. 53 – 76. Recuperado de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3138>

Hamidu, A. & Haron, H. & Amran A. (2015). Corporate Social Responsibility: A Review on Definitions, Core Characteristics and Theoretical Perspectives. Mediterranean Journal of Social Sciences. Recuperado de <file:///C:/Users/admin/Downloads/Corporatesocialresponsibility-Areview.pdf>

Hax, A & Majluf, N. (2014). Lecciones en estrategia: hacia una gestión de excelencia. Ediciones UC. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4AxQDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Lecciones+en+estrategia:+hacia+una+gesti%C3%B3n+de+excelencia&ots=BJMXKHmXrO&sig=IWcDs_Lrh8vkXc_Z8q5nr7I_zJQ#v=onepage&q=Lecciones%20en%20estrategia%3A%20hacia%20una%20gesti%C3%B3n%20de%20excelencia&f=false

ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Recuperado de

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Kliksberg, B. (2005). Responsabilidad Social Empresarial: ¿Moda o demanda social?. Trabajo. Recuperado de:

<https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/88/10988/96ec54036dada3b4ed47f8dcb0c92bbd.pdf>

- Llanes, M & Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 6(1), 1–28. Recuperado de:
<http://eds.b.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/detail/detail?vid=0&sid=e8d66b9f-1c72-4403-9d26-7e84fc6043e4%40pdv-sessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=132100014&db=eue>
- Marić F. (2013). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000300269&script=sci_arttext
- NIST National Institute of Standards and Technology. (2013). Criteria for Performance Excellence. New York, EU. baldrige. Recuperado de <https://www.nist.gov/news-events/news/2010/12/first-set-baldrige-criteria-2011-2012-now-online>
- Norma ISO 9000 (2015). Sistema de Gestión de calidad. Norma Internacional. Recuperado de: ISO 9000-2015.pdf
- Norma SA 8000 (2014). Responsabilidad Social 8000. Norma Internacional. Recuperado de: NORMA-SA8000.pdf
- Rovai, R., Campanário, M. y Costa, T. (2011). Multinacionais Brasileiras – Evolução e Perspectivas Teóricas: Caracterização de uma Tipologia. *Revista Inteligência Competitiva*, v. 1, n. 2, p. 205-217.

- Serrano, M. M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. Revista de Formación Gerencial, 11(1), 102-119. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934793>
- Thompson A., Peteraf M. Gamble J.y Strickland A(2012).Administración Estratégica. Interamericana Editores. Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/93400>
- Tur-Viñes, V. (2011). La importancia de la RSE en la formación empresarial. Recuperado de:
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25109/1/importancia-rse-formacion-empresarial-15103.pdf>
- Vargas, I., & Marrugo, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. Juridico Universidad de Caldas. Recuperado de:
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2870196
- Zhang, J. (2010). “Employee Orientation and Performance: An Exploration of the Mediating Role of Customer Orientation”, Journal of Business Ethics, Vol. 91, No. 1, pp. 111-121.Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0570-6>

Anexos

Anexo A *Código de Ética de la empresa Colsubsidio Medicamentos*

[https://editor-
storage.reedsy.com/books/5fbba2227ad87472385e1dfc/exports/success/a5ff3a7e-5a8c-4635-
a1c3-c25d9c4e49c1/202011231616-codigo-de-etica-de-la-empresa-colsubsidio-
medicamentos.zip](https://editor-storage.reedsy.com/books/5fbba2227ad87472385e1dfc/exports/success/a5ff3a7e-5a8c-4635-a1c3-c25d9c4e49c1/202011231616-codigo-de-etica-de-la-empresa-colsubsidio-medicamentos.zip)

Anexo B Formato de Recolección de Información

Instrumento de diagnóstico. El instrumento de diagnóstico utilizado fue la encuesta y como herramienta para aplicarla creamos tres formularios de encuesta por medio de Google; cada una enfocada a diferentes grupos de interés (directivos de RRHH, empleados y usuarios).

Tabla 4

Encuesta sobre gobernanza de la organización

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Pregunta	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza de la organización	La empresa implementa mecanismos efectivos para divulgar, promover y hacer cumplir sus valores corporativos.	Seleccione entre los siguientes valores corporativos, los que hacen parte de la empresa Colsubsidio Medicamentos: a) Lealtad. b) Innovación. c) Rapidez. d) Integridad. ¿Por cuál de los siguientes medios en su entorno laboral, se puede observar comunicación referente a los valores corporativos de Colsubsidio Medicamentos? a) Afiche b) Memorandos c) Cartelera	Encuesta dirigida a los empleados

La tabla 4 detalla las preguntas de la encuesta sobre gobernanza de la organización

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Encuesta sobre derechos humanos

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Pregunta	Instrumento y población objeto de estudio
Derechos humanos	La empresa ejerce una debida diligencia para identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos	<p>¿En el caso en que usted necesitara denunciar una violación a los derechos humanos dentro o en el área de influencia de su sitio de trabajo, conoce algún medio interno para hacerlo, o acudiría a la justicia ordinaria?</p> <p>a) La empresa cuenta con medios internos para denunciar la violación a los derechos humanos.</p> <p>b) Acudo directamente a la justicia ordinaria.</p> <p>¿Sabe usted si la empresa cuenta con un sistema para el registro, monitoreo y control de vulneración a los derechos humanos de sus empleados y clientes?</p> <p>a) Si.</p> <p>b) No.</p>	Encuesta dirigida a los empleados

La tabla 5 detalla las preguntas de la encuesta sobre derechos humanos

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Encuesta sobre prácticas laborales

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Pregunta	Instrumento y población objeto de estudio
Prácticas laborales	La empresa utiliza los medios para divulgar, promover y propiciar condiciones de trabajo dignas	<p>Colsubsidio Medicamentos aplica el derecho de igualdad de oportunidades ¿De las siguientes opciones cuales conoce que sean aplicadas?</p> <p>a) Cuando siente que le están vulnerando algún derecho, están orientados previamente y reciben acompañamiento.</p> <p>b) Establece programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar</p> <p>c) Tiene programas de igualdad para las partes involucradas</p> <p>d) Brinda actividades mensuales de bienestar físico y mental</p> <p>Para Colsubsidio Medicamentos los beneficios del trabajador son una prioridad. De las siguientes opciones, seleccione las que tenga información</p> <p>a) Mide la efectividad de las normas para atraer estándares de desarrollo.</p> <p>b) Tiene proyectos de bienestar para los integrantes de los núcleos familiares de los empleados.</p> <p>c) Dispone de alternativas que los empleados den continuidad a sus procesos de formación.</p> <p>d) Cuenta con opciones de alternancia de los puestos de trabajo para los empleados.</p>	Encuesta dirigida a los empleados

La tabla 6 detalla las preguntas de la encuesta sobre Prácticas laborales

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Encuesta sobre medio ambiente

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Pregunta	Instrumento y población objeto de estudio
Medio ambiente	Cumplimiento del plan institucional de gestión ambiental PIGA, en punto de venta.	<p>¿Para la correcta segregación de los residuos ha depositado que productos en los puntos azules?</p> <p>a) Medicamentos vencidos</p> <p>b) Medicamentos no usados por cambio de tratamiento o deteriorados.</p> <p>c) Todas las anteriores.</p> <p>¿Con respecto a la segregación de residuos cual sería la importancia del buen uso de los puntos azules?</p> <p>a) Realizar la correcta eliminación de residuos.</p> <p>b) Disminuir la contaminación de ríos y fuentes hídricas al destruir de manera correcta los medicamentos vencidos, no usados o deteriorados.</p>	Usuarios de la EPS, a quienes dispensa medicamentos Colsubsidio

La tabla 7 detalla las preguntas de la encuesta sobre Medio ambiente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Encuesta sobre prácticas justas de operación

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Pregunta	Instrumento y población objeto de estudio
Prácticas justas de operación	La responsabilidad social en la esfera de influencia comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización.	<p>Colsubsidio Medicamentos promueve un trato equitativo al implementar ejercicios de responsabilidad social</p> <p>¿De las siguientes opciones cuales considera usted que cumplen con el anterior enunciado y por qué?</p> <p>a) Contratos o licitaciones documentadas y estables</p> <p>b) Políticas de compra justas</p> <p>c) Plazos de pago justos y estables</p> <p>d) ¿Otras iniciativas? Explique.</p>	Encuesta dirigida a los empleados

La tabla 8 detalla las preguntas de la encuesta sobre Prácticas justas de operación

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

Encuesta sobre asuntos de consumidores

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Pregunta	Instrumento y población objeto de estudio
Asuntos de consumidores	La empresa ofrece un buen servicio al cliente cumpliendo con la entrega de pendientes de medicamentos	<p>La última entrega de medicamentos realizada fue:</p> <p>a) Completa</p> <p>b) Parcial</p> <p>c) Todos los medicamentos formulados pendientes.</p> <p>¿En qué plazo de tiempo a recibido los medicamentos pendientes?</p> <p>a) 24 horas</p> <p>b) 48 horas</p> <p>c) Tiempo mayor a 72 horas</p> <p>d) No ha recibido respuesta</p>	Usuarios de la EPS, a quienes dispensa medicamentos Colsubsidio

La tabla 9 detalla las preguntas de la encuesta sobre Asuntos de consumidores
Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Encuesta sobre participación activa y desarrollo de la comunidad

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Pregunta	Instrumento y población objeto de estudio
Participación activa y desarrollo de la comunidad		<p>Colsubsidio Medicamentos contribuye al incremento de capacidades, recursos y oportunidades en las comunidades. ¿De dónde provienen los recursos destinados para la inversión social? Seleccione las opciones de las que tenga información:</p> <p>a) Recursos financieros.</p> <p>b) Colaboradores y socios estratégicos.</p> <p>c) Capacidades técnicas, tecnológicas o administrativas.</p> <p>d) Productos propios o servicio (en especie)</p>	Encuesta dirigida a los empleados
	Conducta ética de Colsubsidio con sus empleados y en sus transacciones con otras organizaciones.	<p>e) Recursos financieros y valor dirigido a establecer proyectos sociales.</p> <p>Colsubsidio Medicamentos procura generar oportunidades de voluntariado en donde se aprovecha al máximo las capacidades de sus colaboradores. ¿De las siguientes opciones cuales conoce que sean aplicadas?</p> <p>a) Programa de voluntariado</p> <p>b) Desarrollo de habilidades especializadas en los empleados con voluntariado</p> <p>c) Creación de alternativas y estimulación a sus empleados, para que ejerzan de manera libre en el contexto</p> <p>d) Apoyo a las personas para que participen libremente en las ayudas del contexto.</p>	

La tabla 10 detalla las preguntas de la encuesta sobre Participación activa y desarrollo de la comunidad
Fuente: Elaboración propia